

# Helyszíni készülék beszerzés / beszámítás szabályzat – TRUSTPHONE

---

## **1 Általános alapelvek**

**Cél:** minden helyszíni készülékbeszerzés és beszámítás azonos szabályrendszer szerint történjen, pontos adminisztrációval, átláthatóan és biztonságosan.

**Felelős személyek:** beszámítást bárki csinálhat, de az érték megállapítására csak Enikő, Levi, vagy Dávid jogosult.

**Fizetőeszköz:** minden esetben **átutalás** – nincs készpénzes kifizetés!

**Adminisztráció kötelező:** minden ügylethez **adásvételi szerződés** és **belő rendszerbe való rögzítés** szükséges (napi kasszában rögzítés, KP esetén kimonuszolni az összeget).

---

## **2 A készülék értékének megállapítása**

Az értékelést kizárolag a hivatalos felvásárlási oldalon kell elvégezni:

 <https://trustphone.hu/keszulek-felvasarlas/>

**Régi Excel-táblák, árlisták vagy becslések használata TILOS!**

Az ügyfél is ezen a kalkulátoron látja az árat – ezért ennek használata garantálja az egyezőséget és a bizalmat.

Kellemetlen helyzetet teremt, ha más árat mondunk, főleg ha drasztikusan kevesebbet, mint amit az ügyfél kiszámolt.

A rendszer **csak iPhone készülékekre ad pontos kalkulációt**.

Más készülékek (iPad, MacBook, Apple Watch stb.) esetében kérd **Levi/Dávid/Viki** árajánlatát.

Mielőtt ajánlatot kérsz tőlük, **kérdezd meg az ügyfelet**, nagyából mennyit szeretne kapni a készülékért – így könnyebb döntést hozni!

**Apple Watch esetén** vásárlás előtt iCloud státusz ellenőrzés szükséges a <https://sickw.com> oldalon az „*iCloud ON/OFF*” funkcióval.

Minden más készüléknél az iCloud-mentesség **könnyen megállapítható**.

---

### 3 Tesztelés a készülék átvétele előtt

Miután a készülék értékét kiszámoltuk és az ügyfél elfogadta az ajánlatot, **a készüléket be kell vinni az irodába** és meg kell kérni az aktuálisan ráérő tesztelőt (**Laci / Larissa / Mariann**), hogy **ellenőrizze PhoneCheck-kel**.

- Ez a folyamat **csak iPhone készülékeknél** lehetséges, mivel a PhoneCheck csak azt képes tesztelni
- minden más esetben (pl. Android, iPad, MacBook, Apple Watch stb.) a tesztelés **kézzel történik**, vizuális és funkcionális ellenőrzéssel.
- A hibákat amiket az ügyfél említett minden esetben jelezd a tesztelőnek
- Az ügyféltől **mindig kérni kell 10 percet** a tesztelésre, és tájékoztatni, hogy ez a minőségbiztosítás része.
- A tesztelést követően a tesztelő jelzi, hogy minden rendben van-e, és lehet-e az adásvétel aláírása.

---

Ha a PhoneCheck hibát jelez, az ügyletet **meg kell állítani**, és **Levi vagy Dávid** dönt a továbbiakról (pl. ár módosítás, visszalépés).

---

### 4 Fizetési feltételek

**Expressz kifizetés (aznap):**

- Ügyfél ezt választja = alacsonyabb, expressz ár jár.
- Kifizetés aznap este **18:00–20:00** között történik, **átutalással**.

#### **Standard kifizetés (7 munkanapon belül):**

- Ügyfél a magasabb, standard árat választja.
- Kifizetés **7 munkanapon belül** történik.

#### **Nincs készpénzes kifizetés, nincs azonnali KP!**

Ez a pénzügyi transzparenția és a könyvelés miatt szigorú szabály.

Az ügyfél adatait minden rögzíteni kell a „**Utalások**” menüpontban, és ott beállítani a választott fizetési határidőt.

---

#### **5 Adminisztrációs és címkézési szabályok**

Minden készülékhez **adásvételi szerződés** készül az ügyféllel.

A készülékre **címkét nyomtatunk**, amely tartalmazza:

- „**BESZL**” azonosító
- Beszerzési ár
- Felvásárló neve (pl. „Levi”, „Dávid”, Enikő”)
- Dátum (aktuális nap)

A címkézett készülék a **tesztelésre váró lángra** kerül az adásvételivel együtt.

---

#### **6 Egyéb eshetőségek és beszámítás**

**Beszámítás:** amikor az ügyfél újabb készüléket vásárol tőlünk, és a régit eladja beszámítással.

Ez esetben a két ügylet (vétel + eladás) **egy tranzakciónak** számít, az ügyfél csak a különbözetet fizeti (vagy kapja meg).

**Beszámításnál nincs utalásra várakozás**, az ügylet azonnal lezárható.

#### **Készpénzes vásárlás esetén:**

- Az általunk eladott készülékről **készpénzes számlát** állítunk ki. Automatán a rendszerből.
- Az ügyféltől vásárolt készülékről **adásvételit** írunk.
- Napi Kasszába be kell írni az összeget amennyiért beszámítjuk az ügyfél készülékét  
(Az eladott készülék teljes áron kerül be a kasszába ezért , hogy ne legyen eltérés a kassza végösszegében be kell írnunk azt az összeget amennyiért mi megvettük az ügyfél készülékét)

#### **Utalásos beszámítás esetén:**

- A számlát **kézzel kell kiállítani és Utalásos fizetési móddal** (nem automatán).
- Azt az összeget amennyiért megvesszük az ügyfél termékét,úgy vesszük készpénzben fizette!
- Az utalásos számla megjegyzésé rovatába írd be:

„Az ügyfél a 100.000 Ft-os vételárból 40.000 Ft-ot készpénzben fizetett.”

Ez könyvelési kötelezettség, a könyvelő így tudja majd értelmezni, hogy egy pl 100.000 Ft-os számlára miért csak 60.000 Ft folyt be.

A beszámított készülékek is ugyanazon beszerzési folyamatban mennek végig (tesztelés, címkézés, rendszerbe rögzítés).

---

## 7 Különleges esetek / hibakezelés

- Ha az ügyfél nem tudja az iCloud-ot levenni, a készüléket **nem vesszük át**, csak **Levi vagy Dávid jóváhagyásával**.
  - **Törött, beázott, alaplap hibás** készülékek csak egyedi elbírálás alapján vásárolhatók meg.
  - Az adásvételin **az ügyfél aláírása és dátum kötelező**.
- 

## 8 Kommunikáció az ügyféllel

- Mindig **udvariasan, magabiztosan és szakmailag pontosan** kommunikálunk.
- Ha bármiben bizonytalan vagy: **kérd Enikő / Levi / Dávid / segítségét** azonnal.
- Soha ne ígérj olyat, amit nem tudsz teljesíteni (pl. azonnali pénz, extrém ár).
- Ha az ügyfél kérdezi, **miért expressz ár**, mond el:

„Az expressz ár azért alacsonyabb, mert a pénzt még aznap elutaljuk, így nincs várakozási idő.”

---

## 9 Cél és minőségbiztosítás

- Az ügylet legyen **gyors, átlátható, dokumentált és professzionális**.
- A cél, hogy az ügyfél **elégedetten távozzon**, és bízzon a **TrustPhone** márkában.
- Az adásvételi és a belső adminisztráció **mindig egyezzen**, ne maradjon ki semmi.

---



## **TRUSTPHONE – Helyszíni készülékbeszerzés / beszámítás Q&A (AI-tanító verzió)**

---

### ◆ **1. Alapelvek**

**K:** Mi a cél a helyszíni beszerzési szabályzattal?

**V:** Egységes, biztonságos és átlátható folyamat minden beszerzéshez és beszámításhoz.

**K:** Ki állapíthatja meg a készülék értékét?

**V:** Csak **Enikő, Levi vagy Dávid** jogosult.

**K:** Milyen fizetési mód engedélyezett?

**V:** Csak **átutalás**, készpénzes kifizetés nincs.

**K:** Kell adminisztráció minden ügylethez?

**V:** Igen, **adásvételi és belső rendszerbe rögzítés kötelező** (napi kasszában is).

---

### ◆ **2. Értékmeghatározás**

**K:** Hol kell kiszámolni a készülék értékét?

**V:** Csak a hivatalos oldalon: <https://trustphone.hu/keszulek-felvasarlas/>

**K:** Használhatok régi táblázatot vagy becslést?

**V:** Nem, TILOS! Csak a kalkulátor eredménye számít.

**K:** Mit tegyek, ha nem iPhone-ról van szó?

**V:** Kérj árajánlatot **Levitől, Dávidtól vagy Enikőtől.**

**K:** Mit kérdeztek meg, mielőtt ajánlatot kérek?

**V:** Hogy az ügyfél mennyit szeretne kapni a készülékéért.

**K:** Hogyan ellenőrizzük az Apple Watch iCloud státuszát?

**V:** A [sickw.com](http://sickw.com) oldalon, az *iCloud ON/OFF* funkcióval.

---

◆ **3. Tesztelés a készülék átvétele előtt**

**K:** Mi történik az érték megállapítása után?

**V:** A készüléket be kell vinni az irodába, és **Laci, Larissa vagy Mariann** PhoneCheck-kel teszteli.

**K:** Milyen készülékeknél használható PhoneCheck?

**V:** Csak **iPhone** esetén.

**K:** Hogyan zajlik a tesztelés más készülékeknél?

**V:** **Kézzel**, vizuális és funkcionális ellenőrzéssel.

**K:** Mit kell kérni az ügyféltől a teszt idejére?

**V:** Kérj **10 perc türelmet**, és mond el alaposan teszteljük, még most szóljon ha valamilyen hibát elhallgatott!

**K:** Mit kell jelezni a tesztelőnek?

**V:** Az ügyfél által említett hibákat mindenkor add át.

**K:** Mi a teendő, ha a PhoneCheck hibát talál?

**V:** Az ügyletet meg kell állítani, és **Levi vagy Dávid** dönt a folytatásról.

---

◆ **4. Fizetés**

**K:** Mi az expressz kifizetés lényege?

**V:** Aznap 18:00–20:00 között utaljuk, de alacsonyabb ár jár.

**K:** Mi a standard kifizetés lényege?

**V:** Magasabb ár, de 7 munkanapon belül történik az utalás.

**K:** Van készpénzes kifizetés?

**V:** Nincs, kizárolag **banki átutalás**.

**K:** Hol kell rögzíteni az ügyfél adatait?

**V:** A „**Utalások**” menüpontban, a határidő megadásával.

---

◆ **5. Adminisztráció és címkézés**

**K:** Mi kerül a készülék címkéjére?

**V:** „BESZL” azonosító, beszerzési ár, felvásárló neve, dátum.

**K:** Hova tesszük a címkézett készüléket?

**V:** A **tesztelésre váró lángra** az **adásvételivel** együtt.

**K:** Miért fontos a címke?

**V:** A BESZL-azonosító alapján bármikor visszakövethető a készülék.

---

#### ◆ 6. Beszámítás

**K:** Mi a beszámítás lényege?

**V:** Az ügyfél új készüléket vásárol, a régit leadja, és csak a különbözetet fizeti.

**K:** Van várakozás a pénzre beszámítás esetén?

**V:** Nincs, az ügylet **azonnal lezárható**.

**K:** Mit kell tenni készpénzes vásárlásnál?

**V:** Az eladott készülékről **készpénzes számla**, a leadottról **adásvételi** készül.

**K:** Mit kell beírni a napi kasszába?

**V:** A beszámított készülék értékét, hogy egyezzen a kassza végösszeg.

**K:** Mi a teendő utalásos beszámításnál?

**V:** A számlát kézzel, utalásos módban kell kiállítani.

**K:** Mit írunk a számla megjegyzésébe?

**V: Például hogy:**

„Az ügyfél a 100.000 Ft-os vételárból 40.000 Ft-ot készpénzben fizetett.” Tehát a teljes összeg minusz a beszámított készülék értéke.

**K:** Miért fontos ez a megjegyzés?

**V:** A könyvelés így látja, miért csak részösszeg folyt be.

---

#### ◆ 7. Különleges esetek

**K:** Mit tegyek, ha iCloud aktív maradt?

**V:** Csak **Enikő** vagy **Levi** vagy **Dávid** engedélyével vehető át a készülék.

**K:** Mi a helyzet törött, beázott vagy alaplap hibás készülékkel?

**V:** Csak **egyedi elbírálás** alapján vásárolható meg.

**K:** Mi kötelező az adásvételin?

**V:** Az ügyfél aláírása és dátum.

---

◆ **8. Kommunikáció**

**K:** Hogyan kommunikálunk az ügyféllel?

**V:** Udvariasan, magabiztosan, szakmailag pontosan.

**K:** Mit tegyek, ha bizonytalan vagyok?

**V:** Kérj segítséget **Enikőtől, Levitől vagy Dávidtól.**

**K:** Mit mondjunk az expressz ár okáról?

**V:**

„Az expressz ár azért alacsonyabb, mert a pénzt még aznap elutaljuk.”

---

◆ **9. Cél és minőségbiztosítás**

**K:** Mi a legfontosabb cél a folyamatban?

**V:** Gyors, dokumentált, átlátható és profi ügyintézés.

**K:** Mi a végeredmény, amit el akarunk érni?

**V:** Elégedett ügyfél és hibamentes adminisztráció.